

令和7年度 第1回 第三者委員会 議事録

開催日時 令和7年4月19日（土） 13:30 開始

開催場所 太陽の家浦賀

参加者 湘南山手吉井自治会 顧問 中島 昭二 様

シャローム浦上台 施設長 近藤 勝利 様

在宅グループ部 部長 高松 一成

在宅グループ部 課長 星野 隆晃

在宅グループ部 課長 伊藤 優子

在宅グループ部 課長 平田 吉輝

太陽の家安浦倶楽部 管理者 渡部 晴雄

太陽の家浦賀 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 管理者 平岩 和恵

1 開会（挨拶）

太陽の家 在宅グループ部 部長 高松 一成

2 各事業所より苦情報告

① 太陽の家 安浦倶楽部（報告者：渡部 晴雄）

① - 1 「急な宿泊希望への対応について」

< 苦情内容 >

- ・安浦倶楽部のご利用者と思われる方より匿名で「以前もらったパンフレットに『急な宿泊ができる』と記載されていたにも関わらず、対応してもらえなかった。」と市役所に直接訴えがあったとのことで、実際のところ急な宿泊についてどのように対応しているのか、市より問い合わせがあった。

< 原因 >

- ・パンフレットに記載された内容と実際にご依頼を受けた際の対応に差が生じた為と考えられる。

< 対策 >

- ・宿泊の希望が聞かれた際にはケアマネジャーが状況や緊急の度合いをアセスメントし、緊急性が高い場合については急な宿泊に対応する体制を整える。また、全てのパンフレットを確認し、誤認識が生じない表現に修正する。

< 質疑応答 >

（中島委員）

- ・報告書の中に「宿泊の対応ができなかった」とあるが、安浦倶楽部に宿泊できなかったという意味で良いか。

→匿名の方はそのようにおっしゃっていますが、実際には宿泊されているということになります。

- ・「市の職員に確認された」とあるが、誰に確認したのか。

→市の職員が安浦倶楽部の職員である私に対して確認を行ったということです。「実際に急な宿泊の依頼があった際にはどのように対応しているのか。」という質問がございました。

- ・実際のパンフレットは私も見たことがないのだが、相手が誤った認識を持っていたということなのか。

→結果的にそうした認識を持たせてしまったということになるかと思います。

- ・それは誰が見てもそういう認識になってしまうパンフレットだったのか？

→匿名の方がどなたか分かりませんので、どのパンフレットをお持ちなのか不明です。安浦倶楽部で使用している全てのパンフレットを見直したところ、「いつでも泊まります」という表記は見当たらなかったのですが、誤解が生じないように、「状況による」という文言を追記いたしました。

- ・緊急性という言葉が出てくるが、緊急性というのは独自の判断なのか、それとも、緊急性を定義するマニュアルのようなものがあるのか。

→マニュアルは用意しておりませんが、例えば夜間、終始介護が必要な方がお一人になってしまうような場合、緊急性が高いと判断いたします。その他、家に二人で置いておくと喧嘩をしてしまう（手を出してしまう）といったリスクが想定される場合も緊急性が高いと判断する場合がございます。

- ・今回匿名で申し立てをされた方については、緊急性というのはどうであったか。

→匿名でしたので、どの条件だったのかが特定できておりません。察するに思い当たる方がいらっしゃいますが、いつのことを指しているのかについては、やはり特定することができない状況です。

(近藤委員)

- ・市に申し立てをした方は安浦倶楽部のご利用者で、突然宿泊させてほしいというわけではないのか？

→はい。おそらく登録されている方かと思います。

- ・パンフレットの表記方法を分かりやすく修正したということで、それをもって問題解決であると思う。過去のパンフレットは何か誤解を生む内容だったのか。

→常に誤解が生じないように気を付けているところですが、今回初めてこのような苦情をいただいたことで、誰が見ても誤解が生じないように、あらためて見直しを行ったところです。

①－２「駐車禁止スペースへの駐車について」

<苦情内容>

- ・ご利用者宅（マンション）に訪問介護で訪問した際、マンションの敷地内にバイクを停めたところ、マンション居住者より「そこに止めちゃだめだよ。」と指摘を受けたため、謝罪をした。

<原因>

- ・駐車禁止スペースであることを知らずに駐車してしまった為。

<対策>

- ・徒歩で訪問する。または、駐輪場を使用する。

<質疑応答>

(中島委員)

- ・住民の方は「マンションの居住者ではない」と判断して注意をしたのかもしれないので、今後も駐車が必要な場合はマンションの管理組合等に相談してみてはどうか。
→近くのコンビニで訪問介護のご利用者の買い物をしてからマンションの居住スペースに向かおうとした際に注意を受けました。事情を説明したところ一定の理解は得られたようでしたが、それでも駐車してはいけないとのことでした。

(近藤委員)

- ・駐車スペースの件については先ほど中島委員からもお話があったように、一度マンションの管理組合と話をされたらどうかと思う。許可証のようなものを発行しているところもあるかと思うので、そのあたりをまずは確認されてはどうか。
→ありがとうございます。そのようにしたいと思います。

② 浦賀地域包括支援センター（報告者：伊藤 優子）

「介護保険利用スタート時期の遅れと説明の不足について」

<苦情内容>

- ・介護保険利用者の妻（認定なし）より相談があり、「腰痛がひどくなり急遽手すりをレンタルしたい。自費でかまわない。」ということで手配・搬入をした。その後、介護保険申請を代行で行ったが、「自費でかまわない」という言葉の認識のまま、認定が下りるまでの2か月を自費で請求という話をしていたところ、「申請をしたのだからそこから保険適用になるように動いていると思った。」との苦情あり。

<原因>

- ・慌ただしく搬入する流れで、自費で良い場合、契約・アセスメント等のケアマネジメントを省けるため、その意向に甘えてしまった。
- ・痛みが強く、「手続きどころではない。」と言われ、説明を省いてしまった。
- ・認定が下りるまでの2か月間、様子の確認等の連絡、訪問をしていたが、介護保険への切り替え意向について確認していなかった。

<対策>

- ・痛みが強い本人に契約や手続きを求めるのは難しい。そうした際は親族に連絡する。

- ・複雑な説明の場合、経過や金額を紙に記入して渡すなど工夫する。
- ・自分が多忙で対応ができない場合は、暫定で対応してくれる委託先などを探す。
- ・余裕がないと手順を省き手っ取り早い方法をとりがちなので、ルールを遵守する。

<質疑応答>

(中島委員)

- ・本人が自費で構わないと言わなかった場合はどういう対応になるのか。
→介護保険の申請手続きをとって、その申請した日から書類等を揃えて、介護保険がきくようにして差し上げることが多いです。
- ・認定待ちのような形になるのか？
→暫定といって、見込みでも使えますので、これくらいの介護度が出るだろうということで動き始めることができます。
- ・そうしなかったのは、本人が自費で良いと言ったからか。
→そういうことになります。
- ・自費でも良いと言われた時に、介護保険の申請日から保険対応ができることについて説明をしなかったのか。
→説明については今回のお話があった11月27日にしたのか、介護保険の申請日である12月2日にしたのかが分かりませんが、申請書を包括で作成しているので、その時点で介護保険を使うことについて了承を得ていたはずですが、ただ、結果が出るまでの2か月間を自費にするのか保険対応にするのかについて齟齬が生じたまま経過した形になります。
- ・結論として、2ヶ月分は自費となったのか。
→保険適用としました。通常の流れは踏めなかったもので、市と手すりの業者とお話をさせてもらって、一度10割で払っていただいて、あとから9割をお返りする償還払いという方法がありますので、その方法をとることで、ご利用者側に負担が生じることはありませんでした。
- ・結局このご利用者は介護度いくつが出たのか？
→要支援1です。
- ・ということは、引き続き包括でプランを作成されるということか。
→作りますが、担当者を変えてほしいとの希望が聞かれています。ご主人と奥様のお二人を担当する職員について、包括の中で変更する形になります。

(近藤委員)

- ・おそらく担当者の方も「自費で」という話があったことで、担当者会議やプラン作成を考えると「自費で使っていただく方が良い」というお考えもあったかと思うが、やはり利用者にとって良い方法で考えなければいけないと思う。

→職員も本来であれば暫定で保険がきくように手続きを進めるべきところでしたが、ご本人より自費で良いからという言葉をいただいたことで、そこに甘えてしまった部分があったようです。今後気を付けてまいります。

③ 太陽の家浦賀 看護小規模多機能型居宅介護（報告者：平田 吉輝）

「サービス調整について」

<苦情内容>

- ・地域包括支援センター宛てに、「ケアマネを代えてほしい」「連絡がつきにくく、施設に電話しても30分以上待たされる」「こちらが納得できない対応ならば、他のケアマネのところに変えたい」との苦情あり。

<原因>

- ・キーパーソンである妻が住宅改修業者を決めていたにも関わらず、他のところから見積もりをもらうようにとケアマネから言われたこと。
- ・訪問した際に朝の排泄介助を手伝ってほしいという希望があったが、その思いを聞いてもらえず、サービスと料金が見合わないという思いを持たせてしまった。

<対策>

- ・連絡があった時はすぐに折り返し連絡ができるようにする。
- ・すぐに折り返しができないときは、その旨を説明する。
- ・サービス内容については、書面を使用して説明させていただく。

<質疑応答>

（中島委員）

- ・施設に電話して30分以上待たされるということは現実的にあるのか。
→30分以上お待ちいただくということは基本的はないと思いますが、先方がすぐに折り返しの連絡があるだろうと期待しているところ、かなり時間がかかってしまったというのが現状ではないかと思います。いずれにしても先方に「長時間待たされた」という思いをさせてしまったことは事実ですので、改善が必要であると考えています。
- ・実際に施設の電話回線は何本あるのか。
→事業所ごとに回線が引かれている状況です。この方は元々包括が担当していたご利用者で、要介護になって看多機を利用されるようになったケースなので、元々知っている包括の電話番号に連絡をいただいた可能性があります。
- ・住宅改修業者について、奥様が決めていたとの記述があるが、「他のところから見積もりをもらった方がいいのではないか。」という説明だったのか。
→おそらく介護保険の制度上、複数事業者から相見積もりを取ることが推奨されていることから、あくまでも原則に沿って動いたということかもしれません。しかしながら、先方からすると、以前から最良にしている事業所があつて、今回もそこに任せるというおつもりがあつたとしたら、そこに対する相見積もりの提案というのはまた違

った印象を与える可能性がありますので、あくまでもご利用者・ご家族の意見を尊重して進めていくことが必要であったかと思えます。

- ・朝の排泄介助の件について、要は断ったということか。
→ケアマネジャーに確認したところ、排泄介助については提供すべきサービスに組み込まれていたということで、認識の違いによってそのように思われた可能性がございます。
- ・連絡があった時はすぐに折り返しができるようにするということだが、内容は違うが以前も同じような件があった。折り返しができるようにするには、具体的にどうしていくのか。
→待たされる側としては「すぐに折り返しがある」と考える方がほとんどだと思いますので、状況に応じて上席者等、代替りの者が速やかに対応してまいります。

(近藤委員)

- ・ケアマネを代えてほしいという要望に対して、その後どのような対応をとったのか。
→現状、ケアマネを交代することなくサービスを利用されています。また最近ではサービスの説明等を行う際に長男の方に立ち会っていただくことで、話し合いの内容を複数人で確認できる体制をとっております。

(中島委員)

- ・他の参加者を増やして対応しているということか。
→その通りです。

(中島委員)

- ・今は問題解決されているということであればよろしいかと思うが、30分待たされたという部分がやはり気になる。
→これが事実であれば全く許されないことであると考えております。

(中島委員)

- ・朝の排泄介助に関する部分も誤解があったようで、いま現に利用されているということであれば、今後しっかりと確認をしながらサービスを提供していただければと思う。

④ 太陽の家浦賀 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（報告者：平岩 和恵）

「訪問介護時の車両の駐車位置について」

<苦情内容>

- ・「今、家の前に車が駐車してあり迷惑している。二度と人の家の前に車を停めないでほしい」と匿名で事業所に苦情が入る。

<原因>

- ・ご利用者の家に駐車場がなく、駐車許可証を取った上で路上駐車をしていた。また、通報者の方の家の前ではあったが、お宅の駐車場前を避けて駐車していた。サービス利用

が定期巡回のため、1日に数回駐車することもあり、職員によって駐車する場所が違っており、統一した場所に駐車できていなかった。

<対策>

- ・家の前は駐車を避け、街路樹の横等に駐車することで統一する。

<質疑応答>

(中島委員)

- ・路駐の許可があるからどこでも良いということにはならないと思うが、対応する方も気を遣いながら駐車場前に停めないような対応をとっていたということで、これは何とも言えないのだが、結論から言うと、その人が迷惑だと感じれば迷惑ということなので、気を付ける方向で対応することはやむを得ない考える。

(近藤委員)

- ・通報された方のご自宅とご利用者宅の位置関係について、ご利用者宅に駐車場がなければご利用者宅の隣に横付けという形になるのではないか。
→ご利用者宅は路地を入ったところにあり、敷地内に駐車場がないことから、広い道路に駐車して、そこからご利用者宅まで歩いて行くこととなります。他の障がい者施設の車両も同じように通報されているようです。

(中島委員)

- ・駐車許可証については法律的な駐車違反にならないにしても、本人がいやだと思われる場合は、やはり仕方のないことである。

(近藤委員)

- ・場所を工夫しながらということで、近隣の方ともトラブルがない形でサービスを提供していただければと思う。

【その他ご意見】

(中島委員)

- ・継続した課題（今回の第三者委員会で提案した件など）について、次回の第三者委員会にて報告事項としてあげていただきたい。

(近藤委員)

- ・苦情案件について原因・対策以外に「その後どうなったのか」について分かるとよい。

※尚、以下の事業所におきましては、苦情報告はございませんでした。

- ・太陽の家 居宅介護支援センター
- ・太陽の家浦賀 ケアステーション
- ・太陽の家浦賀 無料・低額宿泊施設
- ・太陽の家 逸見倶楽部
- ・かもめ倶楽部

- ・太陽の家 公郷
- ・太陽の家 マリオ

3 閉会

<次回の日程について>

令和7年10月18日13時30分より 太陽の家浦賀にて開催予定

以上